Kung meron mang mga pagbabago o kataliwasan sa pagitan ng mga bersyong English/Chinese at Tagalog nitong dokumento, ang English/Chinese na bersyon pa rin ang siyang mananaig.

Mga Pangkalahatang Saligan (Bahagi I, Seksiyon 2) ng Kodigo ng Kasanayan sa Pagbabangko

1. Mga Pangkalahatang Saligan

1.1 Pantay at Patas na Pagtrato sa mga Mamimili

Dapat tratuhin ng mga institusyon ang lahat ng mga mamimili nang pantay, tapat at patas sa lahat ng mga yugto ng kanilang relasyon sa mga institusyon. Ang patas na pagtrato sa mga mamimili ay dapat mahalagang bahagi ng mabuting pamamahala at kultura ng korporasyon ng lahat ng mga institusyon at kanilang mga pinahihintulutang ahente. Dapat may espesyal na atensiyon ang nakatuon sa mga pangangailangan ng mga mahihinang grupo.

1.2 Pagsisiwalat at Pagiging Malinaw

Dapat ilatag at ipaliwanag ng malinaw ng mga institusyon at kanilang mga pinahihintulutang ahente ang mga importanteng katangian, maaaring peligro at kondisyon ng mga produkto, bayarin, komisyon o karampatang singil, at ipaalam ang mga detalyeng ito sa mga mamimili. Ang mga karagdagang pagsisiwalat, kasama ang mga angkop na babala, ay dapat buuin upang magbigay ng tamang impormasyon na akma sa mga uri at maaaring panganib ng mga produkto at serbisyo. Dapat din silang magbigay ng impormasyon sa mga salungatan ng interes na kaugnay ng paggamit ng mga institusyon ng kanilang mga pinahihintulutang ahente kung saan ibinebenta ang anumang produkto. Dapat na ibigay ang angkop na impormasyon sa lahat ng mga yugto ng relasyon sa mamimili. Lahat ng pinansiyal na promosyonal na materyal ay dapat tumpak, tapat, mauunawaan at hindi mapanlinlang. Ang mga istandard na kasanayan sa pagsisiwalat bago ang kontrata ay dapat iangkop kung saan mailalapat at maaari upang pahintulutan ang paghahambing ng mga produkto at serbisyo na may parehong kalikasan. Kapag ibinigay ang payo, ang payo ay dapat walang pansariling hangarin at dapat na batay sa profile ng mamimili na isinaalang- alang ang pagiging kumplikado ng produkto, ang mga maaaring panganib pati na ang mga layuning pampinansiyal, kaalaman, kakayahan at karanasan ng mamimili. Dapat ipabatid ng mga institusyon sa mga mamimili na mahalaga na ibigay sa mga institusyon ang nararapat, tumpak at maibibigay na impormasyon.

1.3. Edukasyon at Kamalayang Pinansyal

Dahil ang mga mamimili ay may mga pananagutan sa pagpapahusay ng kaalamang pinansyal, dapat na masanib-puwersa ang mga institusyon sa pamahalaan, lupong

namamahala at mga iba pang stakeholder upang itaguyod ang edukasyon at kamalayang pinansyal at tumulong sa mga mamimili na bumuo ng angkop na kaalaman, kasanayan at kumpiyansa upang maunawaan ang mga maaaring panganib, kasama na ang mga pinansiyal na panganib at oportunidad, gumawa ng mga mahusay na desisyon, kaalaman kung saan pupunta para sa tulong, at paggawa ng epektibong aksiyon upang mapabuti ang kanilang sariling sitwasyong pinansiyal. Ang probisyon ng malawakang edukasyon at impormasyong pinansiyal upang palalimin ang pinansiyal na kaalaman at kakayahan ng mamimili ay dapat na itaguyod lalo na sa mga mahihinang grupo. Malinaw na impormasyon ukol sa proteksiyon ng mamimili, mga karapatan at pananagutan ay dapat na madaling makuha ng mga mamimili.

1.4. Responsableng Pamamalakad ng mga Institusyon at Pinahihintulutang Ahente

Ang mga institusyon at kanilang pinahihintulutang ahente ay dapat may layunin na makipagtulungan upang protektahan ang mga mamimili at maging responsable para sa pagpapatibay ng pinansiyal na proteksiyon ng mamimili. Ang mga institusyon ay dapat responsable at managot sa aksiyon ng kanilang mga pinahihintulutang ahente at mga tagapagkaloob ng serbisyo na ikatlong partido. Depende sa uri ng transaksiyon at base sa paunang impormasyon na ibinibigay ng mga mamimili, dapat suriin ng mga institusyon ang kakayahan at pangangailangang pinansyal ng kanilang mga mamimili bago sila alukin ng produkto, payo o serbisyo. Ang kawani (lalo na ang mga direktang nakikihalubilo sa mga mamimili) ay dapat na may wastong kasanayan at kuwalipikado. Ang mga institusyon at kanilang mga pinahihintulutang ahente ay dapat magsikap na iwasan ang mga salungatan ng interes. Kapag hindi ito maiiwasan, dapat nilang matiyak na may wastong pagsisiwalat, may mga panloob na mekanismo upang pangasiwaan ang mga salungatan, o tanggihan na ibigay ang produkto, payo o serbisyo. Ang istruktura ng pagsasauli ng bayad para sa kawani ng mga institusyon, at kung saan angkop, ang kanilang mga pinahihintulutang ahente ay dapat nakaplano na maghimok ng responsableng gawi sa negosyo, patas na pagtrato ng mga mamimili at upang maiwasan ang mga salungatan ng interes.

1.5. Proteksiyon ng mga Ari-arian ng Mamimili laban sa Panloloko at Maling Paggamit

Dapat ang mga institusyon ay may nararapat na impormasyon, mga mekanismo ng pagkontrol at proteksiyon upang protektahan ang mga deposito, ipon at ibang iba pang pinansiyal na ari-arian ng mga mamimili at may mataas na antas ng katiyakan, kasama na ang laban sa panloloko, paglustay at iba pang maling paggamit.

1.6. Proteksiyon ng Datos at Pagkapribado ng Mamimili

Dapat ang mga institusyon ay may mga angkop na mekanismo ng kontrol at proteksiyon upang protektahan ang pinansiyal at personal na impormasyon ng mga mamimili. Ang mga mekanismong ito ay dapat sumunod sa lahat ng mailalapat na batas at lalu na ay dapat bigyang kahulugan ang mga layunin kung saan ang datos ay maaaring kolektahin, iproseso, hawakan, gamitin at isiwalat. Ang mga mekanismo ay dapat ding kumilala ng mga

karapatan ng mga mamimili na malaman ang pagbabahagi ng datos, pagkuha ng datos at mabilis na pagwawasto at/o pagbubura ng di-tumpak, o di legal na kinolekta o ipinorosesong datos.

1.7. Pangangasiwa at Pagwawasto ng mga Reklamo

Ang mga institusyon at, kung saan angkop, ang kanilang mga pinahihintulutang ahente ay dapat magbigay sa mga mamimili ng mga makatwirang paraan upang magsumite ng mga paghahabol, magreklamo at maghanap ng pagwawasto na maaakses, patas, mananagot, napapanahon at mabisa. Ang mga paraan na ito ay hindi dapat nagpapataw ng di-makatwirang gastos, pagkaantala o pabigat sa mga mamimili.

1.8. Kompetisyon

Dapat pahintulutan ng mga institusyon ang mga mamimili na humanap, magkumpara at, kung saan angkop, magpalit ng mga produkto at institusyon ng madali at may makatwiran at isinawalat na gastos.